1. 什么KPI？它的作用是什么？

答：KPI、关键绩效指标，通常是一个用于测定业务绩效的可计量度量值。KPIs的定义通常与商业策略和商业目标相关，给出了公司状态的一种全局视图。使用KPIs管理者就可以评估和管理组织的绩效。

作用：评估一个组织执行业务活动的有效性，监控业务活动过程的绩效和商业策略。

1. 请根据以下资料，简要说明定义KPI的过程

答：明确业务目标：KPI 必须与组织的总体战略和业务目标直接相关。确保目标是清晰的、可量化的

确定衡量指标，根据业务目标，选择能够反映绩效的具体指标。确保指标是可度量的。

数据源定义，确定 KPI 所需数据的来源，确保数据来源一致且准确。

计算逻辑设计定义 KPI 的计算方法和公式。

设定基准和目标值